



## OBIETTIVI PER LA QUALITA' ANNO 2026

### **1. Obiettivi per il mantenimento/miglioramento del Sistema Gestione Qualità**

Le attività mirate dunque alla realizzazione del SGQ aziendale, prevedono per l'anno 2026, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1. Monitoraggio continuo degli indicatori di processo esistenti che consentono di tenere sotto controllo i punti critici**
  - *(responsabilità: DS, RSGQ: dicembre 2026)*
- 2. Mantenimento di un puntuale e costante monitoraggio del processo di Customer Satisfaction**
  - *(responsabilità: DS, RSGQ: dicembre 2026);*
- 3. Monitoraggio della soddisfazione degli operatori del Centro**
  - *(responsabilità: DS, CRU, CP: dicembre 2026);*

### **2. Obiettivi di settore del Servizio**

**Gli obiettivi che il Centro Speranza intende raggiungere entro il 2026 nell'ambito del settore sanitario e riabilitativo sono:**

- Incrementare gli ingressi di nuovi utenti cercando una migliore organizzazione dei gruppi e una ridistribuzione del personale, collaborare con i Servizi per una distribuzione settimanale ottimale degli utenti
- Mantenere elevati livelli di efficacia del lavoro educativo-riabilitativo rispettando gli standard scientifici, l'umanizzazione e il lavoro di un team multidisciplinare
- Migliorare il livello di monitoraggio dei progetti educativo-riabilitativi richiedendo più relazioni intermedie e controlli nei casi con un trend in peggioramento
- Miglioramento dell'efficienza del Settore Amministrativo Contabile (Lavoro per Budget e disponibilità di risorse) e della Segreteria
- Consolidare i rapporti con i Servizi territoriali al fine di rendere più efficiente la gestione degli utenti afferenti ai Servizi convenzionati
- Ottenere valutazione del livello di stress lavoro correlato degli operatori



- Implementare formazione specifica degli operatori e supervisioni esterne
- Implementazione tecnologica (Applicazione sistemi di IAA)
- Attivazione di una rete con altri Centri e potenziamento di circuiti territoriali per facilitare l'Accesso alle Cure e la Gestione degli utenti complessi (es. DAMA, Ospedale di Foligno, Rete Cure palliative Pediatriche Regione Umbria)
- Potenziamento di alcuni servizi per gli utenti (es. Ambulatorio Disfagia, Consulenze fisiatriche e nutrizionistiche)

### 3. Obiettivi di gestione delle Risorse del Servizio

#### Risorse umane

La Direzione al fine di rendere maggiormente adeguato il servizio offerto agli utenti, ha deciso di adottare i seguenti obiettivi:

- Promuovere una formazione specifica per Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari riguardante le raccomandazioni delle Linee Guida sulla diagnosi e sul trattamento di utenti con disturbo dello spettro autistico;
- Assunzione di un Operatore Socio Sanitario, part-time, per sostituzioni, a rotazione, nei nostri operatori impegnati come bordovasca nell'idrokinesiterapia e nell'idroterapia, usufruendo della Cooperativa Sociale di Servizi;
- Trasformazione di contratti a tempo determinato a tempo indeterminato della fisioterapista, della quale figura si aumenteranno anche le ore di lavoro settimanali da 20 ore a 28; e di un assistente alla quale si cambierà qualifica inquadrandola come Operatrice Socio Sanitaria;
- Aumento di livello dell'Addetta all'Amministrazione-Contabilità, da livello E passaggio a livello F (contratto ARIS);
- Stipulare una convenzione con l'Università UniCusano di Roma-Facoltà di Psicologia per l'accesso di tirocinanti psicologi;
- Rinnovo della convenzione con le scuole del territorio che forniscono formazione agli operatori socio-sanitari, per l'accesso di tirocinanti OSS;
- Continuare la collaborazione con l'Azienda Cesc-Project per l'organizzazione di un progetto che preveda l'accoglienza di tre giovani del SCU (Servizio Civile Universale) come supporto e affiancamento al personale educativo e socio-assistenziale;
- Assunzione a tempo determinato (6 mesi) della neuropsicomotricista (24 ore settimanali) e (2 anni) della logopedista, esperta deglutologa, (24 ore);
- Assunzione a tempo determinato (1 anno) di una psicologa per la supervisione degli utenti con disturbo del comportamento e dello spettro autistico;
- Sostituzione, causa pensionamento, dell'addetta all'accettazione-centralino (dal mese di Aprile 2026);
- Promozione, a carico dell'azienda, di una adeguata formazione del personale. A tale fine verrà redatto e pubblicato il **"Programma e Aggiornamento annuale riferito all'anno 2026"**.



Inoltre, si fa presente che ogni anno si andranno a misurare le performance del personale attraverso una scheda di valutazione (come da procedura) ed infine si andranno ad assegnare i premi così come individuati in precedenza dal Consiglio di Gestione.

## **Risorse Strutturali – Impianti – Attrezzature - Tecnologiche**

Per migliorare la sicurezza e l'adeguatezza di Palazzo Altieri, sede del servizio riabilitativo Centro Speranza, si è deciso di effettuare, nel 2026, i seguenti lavori:

### **Risorse Strutturali:**

- Risanamento facciate e davanzali Palazzo Altieri da via Roma;
- Allestimento ulteriore stanza morbida;
- Ripulitura e pittura ruvida grate di scolo ingresso Cortile del Pozzo.

### **Risorse Impianti:**

- Adeguamento Impianto termico.

### **Risorse Attrezzature:**

- Sollevatore a binario per la fisioterapia;
- Ripristino sicurezza giochi parco e acquisto nuovi giochi;
- Bilancia professionale per cucina;
- Lavatrice semi-professionale;
- Affettatrice professionale per cucina;
- Acquisto manichino per manovre salvavita.

### **Risorse tecnologiche:**

Si elencano le principali risorse informatiche che nell'anno 2026 necessitano di essere acquisite:

- Adeguamento rete wifi;
- Adeguamento area server;
- N. 8 computer in sostituzione per obsolescenza;
- N. 3 tablet in sostituzione di alcuni danneggiati o vecchi;
- Acquisti vari per software (abbonamenti antivirus, licenze Office per nuovi computer);
- Acquisto o attivazione in canone annuo di un server dedicato con sistema di Intelligenza Artificiale (AI);
- Acquisti per altro materiale informatico vario (adattatori, cavi, alimentatori, mouse, gruppi di continuità, hard disk esterni e usb drive).



## Risorse economiche, sviluppo fundraising e promozione sociale

- **Elenco delle fonti di finanziamento:**

- 

1) **Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.)** per:

- Assistenza sanitaria riabilitativa;
- Attività socio-riabilitativa ed educativa;
- Terapie ambulatoriali per minori (logopedia, fisioterapia, interventi di carattere socio-educativo).

**Obiettivi 2026**

- adeguamento rette in sede di rinnovo convenzione ASL;
- diversificazione servizi offerti in convenzione.

2) **Servizi Privati:**

- Servizio di Neuropsicologia dell'età evolutiva (psicoterapia, logopedia, neuropsicomotricità);
- Riabilitazione Privata:
  - Visite specialistiche con medico neurologo;
  - Trattamenti di fisioterapia;
  - Ambulatorio disfagia e visite specialistiche con otorinolaringoiatri;
  - Riabilitazione singola o di gruppo in acqua a 33°;
  - Psicoterapia per adulti, singola o di coppia;
- Laboratori Protetti.

**Obiettivi 2026**

- ampliamento del numero degli assistiti privati;
- potenziamento del servizio offerto per i laboratori protetti.

3) **Congregazione:**

- Apporto economico dell'ente gestore a sostegno del servizio riabilitativo;
- Individuazione figure religiose specializzate da poter inserire nell'organigramma.

**Obiettivi 2026**

- aggiungere almeno 1/2 suore nell'organico;
- incremento sostegno economico.

4) **Comuni:**

- Compartecipazione quota sociale;
- Convenzione nuovi progetti (esempio attività laboratoriali);

**Obiettivi 2026**

- Implementazione nuovi servizi con accordo contrattuale e puntualità nei pagamenti.

5) **Bandi:**

- Opportunità offerte dal PNRR o finanziamenti vari.

**Obiettivi 2026**

- Inserimento consulenza di nuovo progettista.



- **ATTIVITA' DI PROMOZIONE SOCIALE:**

Il servizio del Centro Speranza opera per essere facilitatore della vita delle persone con disabilità, favorendo il miglioramento della qualità di vita, la serenità della famiglia, l'inclusione scolastica e sociale. A tal fine, il Centro Speranza promuove, partecipa e promuove attività ed eventi che si svolgono nella comunità: dal lavoro alla scuola, dallo sport alle attività culturali.

La comunicazione istituzionale è utile a presentare i servizi, far conoscere la storia, i valori, la 'mission', la 'vision' e la cultura dell'Organizzazione e il Carisma dell'Amore Misericordioso testimoniato attraverso le opere della Congregazione.

**Tra le principali attività di promozione sociale:**

- a) Aggiornamento sito web e profili social - pagina Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube;
- b) Collaborazione con ufficio stampa e film-maker esterni: produzione di articoli, interviste e produzioni video;
- a) Redazione di articoli per la rivista semestrale Voci di Speranza: progetto di comunicazione e promozione sociale dell'Associazione Madre Speranza - Aut. Tribunale di Perugia n.8 del 27/03/08 N. iscrizione ROC 26486;
- c) Eventi istituzionali e pubbliche relazioni: *Camminata della Speranza, Festa delle Castagne, Feste liturgiche, ecc.*;
- d) Aperture straordinarie: *Open Day, incontri tematici e di divulgazione*;
- e) Partecipazione ad iniziative sul territorio per coinvolgere e sensibilizzare la comunità: *Progetti con le Scuole, Oratori, eventi sociali, raccolta dei farmaci, ecc.*;
- f) Presenza in incontri tematici: *Presentazione libri, Convegni.*

**Obiettivi 2026**

- Organizzazione 35° Camminata della Speranza;
- Organizzazione Festa delle Castagne;
- Organizzazione di Concerto musicale/spettacolo teatrale/cena Natale presso il Centro Speranza e/o sedi esterne.
- presenza con articoli su portali web, riviste e quotidiani locali, spot 5x1000/Natale/Lasciti su tv locali, partecipazione in trasmissioni tv, radio e on-line;
- individuazione di nuove occasioni/iniziativa per sensibilizzare la comunità.

- **SVILUPPO FUNDRAISING:**

**Associazione Madre Speranza**

L'Associazione nasce nel 2000 per sostenere il Centro Speranza di Fratta Todina (PG), a supporto della Congregazione delle suore Ancelle dell'Amore Misericordioso.

L'obiettivo dell'associazione è consolidare lo standard di qualità del servizio erogato dal Centro Speranza e promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità in collaborazione con istituzioni e società civile.

Per far fronte alle esigenze economiche del Centro Speranza, l'Associazione Madre Speranza svolge attività di raccolta fondi, supporto per iniziative ed eventi, registro volontari.

**Obiettivi 2026**

- incremento firme del 5x1000;
- *raccolta fondi per progetti* finalizzati a esigenze specifiche della struttura e *raccolta fondi ordinaria* a sostegno delle attività del Centro;
- incremento numero volontari da inserire a supporto delle attività del Centro;



## **Il Centro Speranza**

è ente beneficiario di iniziative nazionali dedicate alla raccolta di farmaci da banco e prodotti pediatrici.

a. **Giornata della Raccolta del Farmaco**

La collaborazione a scopo benefico tra la Fondazione Banco Farmaceutico Onlus e il Centro Speranza. L'iniziativa nazionale è annuale, si svolge la prima settimana di febbraio. Le farmacie del territorio aderiscono all'iniziativa della GRF con lo scopo di raccogliere farmaci da banco da destinare gratuitamente al servizio.

b. **In Farmacia per i Bambini**

Il Centro Speranza è ente beneficiario dell'iniziativa promossa dalla Fondazione Francesca Rava – NPH Italia ETS. L'iniziativa nazionale è annuale dedicata alla sensibilizzazione dei diritti dell'infanzia, si svolge la terza settimana di novembre. Le farmacie del territorio aderiscono all'iniziativa con lo scopo di raccogliere farmaci pediatrici da banco e prodotti baby-care da destinare gratuitamente al servizio.

### **Obiettivi 2026**

- Rinnovare l'adesione, comunicando annualmente l'elenco dei prodotti necessari;
- Trovare dei volontari tra i nostri operatori per garantire la presenza in farmacia per una giornata;
- Indicare necessità di supporti medicali, prodotti specifici baby care, (giochi sonori es. causa-effetto, misuratori di pressione, stetoscopio pediatrico, etc.) da comunicare, ogni volta, ai referenti delle farmacie.

## **4. Processi del Servizio**

I processi saranno gestiti con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di soddisfazione della persona assistita e dei suoi familiari in termini di:

- rispondenza ai requisiti attesi dagli utenti;
- accuratezza;
- soddisfazione dei bisogni;
- implementazione, per i processi più importanti, della valutazione del rischio

### **Comunicazione con gli assistiti**

I beneficiari sono costantemente informati sull'andamento della fornitura del servizio, sulle problematiche e sui risultati che si ottengono con lo svolgimento del progetto riabilitativo, aggiornati sui cambiamenti più importanti che riguardano l'assetto dell'Organizzazione e dei servizi.

Al fine di facilitare l'accesso alle informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Speranza, la Direzione individua i seguenti obiettivi.

### **Obiettivi 2026:**

- miglioramento della comunicazione diretta con i familiari;
- aggiornamento del sito internet;
- aggiornamento della carta dei servizi;
- somministrazione dei questionari di soddisfazione;
- ridurre o migliorare lamentele e/o reclami dei familiari degli assistiti;
- promuovere occasioni di festa e socializzazione.



**CENTRO  
SPERANZA**  
Servizio Riabilitativo



## **Miglioramento Continuo**

Il Miglioramento continuo è il principale obiettivo del “Centro Speranza”

Tale obiettivo sarà perseguito mediante:

- la misurazione degli indicatori (*i risultati saranno valutati in corso di Riesame della Direzione del SGQ in occasione del quale potranno essere individuate le opportune azioni di miglioramento, ove necessario*);
- Continuare ad utilizzare la metodologia della SWOT ANALYSIS (rivisitata annualmente);
- le opportunità di Miglioramento del SGQ (Piano annuale);
- individuazione di un indice di priorità di rischio nei vari processi attraverso l’implementazione della scheda di valutazione dei rischi (vedi Mappatura Annuale di Gestione Integrata dei Rischi – gruppo Risk Management).